BULLETIN D'INFORMATION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE

11/
2014

SANTÉ ESTRIE

UNE INSPIRATION. DE L'INNOVATION.

BON COUP

MALADIE À VIRUS EBOLA

Le réseau de la santé et des services sociaux se prépare

03

DOSSIER SPÉCIAL

TRANSFORMATION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

L'Estrie, centrée sur l'usager

07

CLIN D'ŒIL QUALITÉ

QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES

En Estrie, la qualité passe par l'expérience-patient

11

QUOI DE NEUF

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 DE L'AGENCE

Une année marquée par l'optimisation et une forte collaboration à travers le réseau

21

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Québec

Bulletin SANTÉ ESTRIE

Axé essentiellement sur les grandes nouvelles et les bons coups du réseau de la santé et des services sociaux de l'Estrie, le Santé Estrie est un bulletin d'information publié à la suite de chaque rencontre du conseil d'administration de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie (à raison d'environ six publications par année). Le bulletin Santé Estrie s'adresse autant au personnel du réseau qu'à la population de l'Estrie.

ISBN : 978-2-923743-16-5

Ce bulletin d'information est produit par l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie. Toute reproduction est autorisée à condition d'en mentionner la source.

Pour toute information supplémentaire sur un des sujets, vous pouvez communiquer avec l'équipe des communications au 819 829-3400, poste 42548 ou visiter le site Internet de l'Agence à l'adresse :
www.santeestrie.qc.ca.

SIÈGE SOCIAL
300, rue King Est, bureau 300
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1

RESSOURCES INFORMATIONNELLES
295, rue Olivier
Sherbrooke (Québec) J1G 1B1

Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie
Québec

SOMMAIRE

BONS COUPS

OFFRE DE SERVICE EN SOUTIEN À DOMICILE ... 3
MALADIE À VIRUS EBOLA ... 3
ENQUÊTE DE SANTÉ DE LA POPULATION ESTRIENNE ... 5
PRIX D'EXCELLENCE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ... 6

DOSSIER SPÉCIAL – TRANSFORMATION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

PRÉMISSE RÉGIONALE ... 7
COMMISSION PARLEMENTAIRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX ... 8
DATES ET ÉCHÉANCES IMPORTANTES ... 10

CLIN D'ŒIL QUALITÉ

QUALITÉ DES SOINS ET SERVICES ... 11

DOSSIER SPÉCIAL – COMITÉ RÉGIONAL POUR LE PROGRAMME D'ACCÈS EN LANGUE ANGLAISE

TOUR D'HORIZON DU COMITÉ ... 16
TRAVAUX ET BONS COUPS ... 17

QUOI DE NEUF

VACCINATION DU PERSONNEL CONTRE LA GRIPPE ... 18
RECRUTEMENT DANS LE RÉSEAU ... 19
PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES ... 20
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 DE L'AGENCE ... 21
RAPPORT ANNUEL 2013-2014 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ... 22
COLLOQUE SUR LES DROITS DES USAGERS ET LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES ... 23

AUTRES NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

FORUM DE LA POPULATION ... 24
NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT ... 24
CALENDRIER DES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ... 25

BONS COUPS

OFFRE DE SERVICE EN SOUTIEN À DOMICILE

Le Centre de santé et de services sociaux du Haut-Saint-François lance une trousse d'activités pour personnes ayant des pertes cognitives

Dans l'offre de service du soutien à domicile du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) du Haut-Saint-François, une bonification du programme de répit aux proches aidants a été actualisée suite à l'initiative d'une employée de l'équipe d'auxiliaires en santé et services sociaux. En effet, madame Nancy Jolin, constatait que certaines auxiliaires se sentaient parfois limitées dans le type d'activités à faire avec la personne. Ainsi, l'idée de créer une trousse d'activités est née.

Les activités ont été choisies en s'inspirant de différents programmes de maintien des capacités reconnus et par les recommandations de l'éducatrice spécialisée au centre de jour. La trousse permet maintenant aux auxiliaires en santé et services sociaux de rendre les répits plus actifs et de favoriser un maintien des acquis de la personne en stimulant les cinq sens. Cette trousse a été présentée au comité directeur qui a applaudi l'initiative.

Bravo à toute l'équipe d'auxiliaires en santé et services sociaux pour leur engagement à soutenir nos personnes aînées et leurs proches aidants!

MALADIE À VIRUS EBOLA

Le réseau de la santé et des services sociaux se prépare

Depuis quelques mois déjà, le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) de l'Estrie se prépare à recevoir des personnes atteintes de la maladie à virus Ebola. À la mi-octobre, devant les nombreux enjeux et la multitude d'acteurs impliqués dans la préparation à l'Ébola, le RSSS au Québec est passé à une coordination de sécurité civile afin de s'assurer de la meilleure cohérence qui soit dans les mesures mises en place et d'instaurer des canaux de communication efficaces entre tous les acteurs impliqués.

« Bien que l'Estrie n'ait eu à faire face à aucun cas suspect, et que les probabilités s'avèrent faibles, tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité du personnel soignant et la qualité des soins », affirmait Mélissa Généreux, directrice de santé publique de l'Estrie, lors de la rencontre de presse du 24 octobre dernier.

Dans cette optique, de l'information a été transmise à l'ensemble du réseau et la formation du personnel a débuté. Une rencontre de presse a aussi eu lieu fin octobre. L'objectif : démystifier le virus et comprendre les grandes étapes de préparation du réseau.

« Bien que l'Estrie n'ait eu à faire face à aucun cas suspect, et que les probabilités s'avèrent faibles, tout est mis en œuvre pour assurer la sécurité du personnel soignant et la qualité des soins. »

CE QU'IL FAUT SAVOIR DE L'EBOLA :

Le virus de l'Ebola ne se transmet pas dans l'air : seulement lors du contact de la peau lésée ou d'une muqueuse avec les liquides biologiques d'une personne infectée (sang, vomissure, etc.) ou par contact avec des objets, surfaces, vêtements ou literie contaminés.

Une personne est contagieuse seulement lorsqu'elle a des symptômes (fièvre, frissons, fatigue, douleurs musculaires, malaises, maux de tête, toux, etc.).

POUR PLUS D'INFORMATION :
WWW.SANTEESTRIE.QC.CA/EBOLA

LES DOCTEURS **LOUIS VALIQUETTE**, MICROBIOLOGISTE-INFECTIOLOGUE AU CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE SHERBROOKE (CHUS), ET **MÉLISSA GÉNÉREUX**, DIRECTRICE DE SANTÉ PUBLIQUE DE L'ESTRIE, AINSI QUE **JOSÉE BERNIER**, DIRECTRICE ADJOINTE À LA DIRECTION DES SERVICES, DES AFFAIRES MÉDICALES ET UNIVERSITAIRES À L'AGENCE, LORS DE LA RENCONTRE DE PRESSE DU 24 OCTOBRE DERNIER.

ENQUÊTE DE SANTÉ DE LA POPULATION ESTRIENNE

Près de 9000 personnes répondantes rejointes dans la région

La collecte de données de l'Enquête de santé de la population estrienne (ESPE), la première enquête de santé régionale, est maintenant terminée. Au total, c'est plus de 8700 Estriens et Estriennes qui ont répondu au questionnaire. Ce grand nombre de personnes répondantes permettra non seulement de mieux connaître l'état de santé de notre population, mais permettra également de mettre en évidence des inégalités géographiques ou sociales dans notre région pour ajuster nos interventions en santé.

Les questions posées aux personnes répondantes touchaient de nombreux sujets allant des maladies chroniques et des habitudes de vie à des concepts émergeants en santé publique tels la santé mentale positive et la participation sociale des personnes aînées. Plusieurs questions portaient également sur les connaissances et les perceptions des individus face à des pratiques telles la vaccination ou la fluoration de l'eau potable. Un bloc de questions était également dédié aux impacts de la tragédie de Lac-Mégantic sur les résidents et les résidentes de la municipalité régionale de comté (MRC) du Granit.

Une autre innovation de ce projet est l'étroite collaboration entre le réseau de la santé, les chercheurs et les chercheuses. En effet, l'ESPE visait non seulement à mieux connaître l'état de santé des Estriens et des Estriennes, mais aussi à recueillir des données utiles pour la recherche. Il y a donc une dizaine de chercheurs et chercheuses et plus de vingt collaborateurs et collaboratrices qui ont travaillé à l'élaboration du questionnaire.

Les résultats de L'ESPE seront divulgués par bloc au cours des prochains mois. De plus, le tout nouveau Tableau de bord - Santé publique Estrie présente une centaine d'indicateurs à l'échelle des MRC dont plusieurs sont tirés de l'ESPE. Ces indicateurs ont été sélectionnés pour leur pertinence et leur utilité à éclairer la prise de décision.

RENDEZ-VOUS AU WWW.SANTEESTRIE.QC.CA/DONNEES DANS LES PROCHAINES SEMAINES POUR CONSULTER LE TABLEAU DE BORD.

PRIX D'EXCELLENCE DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Un prix est remis au directeur général de l'Association des Proches de Personnes Atteintes de Maladie mentale de l'Estrie

Le RSSS tient à féliciter M. André Forest, directeur général de l'Association des Proches de Personnes Atteintes de Maladie mentale de l'Estrie (APPAMM-ESTRIE), qui a été honoré au cours de la cérémonie de dévoilement des lauréats de l'édition 2014 des Prix d'excellence, en reconnaissance pour sa carrière, le 17 octobre dernier.

DE GAUCHE À DROITE SUR LA PHOTO : Dr GAÉTAN BARRETTE, MINISTRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, **M. ANDRÉ FOREST**, DIRECTEUR GÉNÉRAL DE L'APPAMM-ESTRIE, AINSI QUE **Mme LUCIE CHARLEBOIS**, MINISTRE DÉLÉGUÉE À LA RÉADAPTATION, À LA PROTECTION DE LA JEUNESSE ET À LA SANTÉ PUBLIQUE

Psychologue de formation, M. André Forest, comme membre fondateur, a fait naître la première ressource communautaire en santé mentale en Estrie soit l'APPAMM-ESTRIE. Cette ressource a pour but de soutenir et d'informer les proches de personnes atteintes de maladie mentale. Elle vise également à informer et à sensibiliser la population en général face à cette problématique. La mission régionale de l'organisme assure une présence dans toutes les MRC de l'Estrie. En assumant la direction générale depuis plus de trente ans, M. Forest continue, encore aujourd'hui, à investir les lieux de tout milieu pouvant mener à l'amélioration du soutien aux proches, familles ou amis, des personnes atteintes de maladie mentale.

PRIX RECONNAISSANCE DE CARRIÈRE PERSILLIER-LACHAPELLE

Les prix Reconnaissance de carrière Persillier-Lachapelle rendent hommage à deux personnes qui, au cours de leur brillante carrière, se sont consacrées au développement et à l'amélioration des services offerts dans le RSSS. Ces prix veulent reconnaître l'engagement de ces personnes tout en soulignant leur carrière exceptionnelle menée au sein du réseau des établissements tout comme des organismes communautaires.

DOSSIER SPÉCIAL

TRANSFORMATION DU RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Déposé à l'Assemblée nationale le 25 septembre 2014 par le ministre de la Santé et des Services sociaux, monsieur Gaétan Barrette, le projet de loi n° 10 vise une modification de l'organisation et de la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales. Le projet de loi n° 10 propose une solution basée sur le principe : la création d'un centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) par région.

PRÉMISSE RÉGIONALE

L'Estrie, centrée sur l'usager

Pour la région, le projet de loi permettra une intégration des services aux usagers et aux usagères sous la gouverne d'un seul établissement.

- Le futur établissement régional sera l'unique porte d'entrée pour l'ensemble des services offerts aux usagers et aux usagères.

- Le projet de loi simplifiera l'accès aux services et favorisera une meilleure prise en charge du parcours de soins des usagers et des usagères.
- L'intégration des services permettra d'assurer une meilleure circulation de l'information clinique du patient, ce qui lui évitera de répéter continuellement les mêmes renseignements à chaque intervenant, et à la reprise d'examen.
- Le projet de loi prévoit le maintien de services à proximité des citoyens et des citoyennes.
- Le projet de transformation du réseau ne perturbera pas les services présentement offerts à la population de la région. La population peut être assurée que tous les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et les différents acteurs régionaux poursuivront leurs efforts afin de continuer d'offrir les services et les soins de qualité.
- Le projet de loi inclut la santé publique régionale au CISSS.

Le réseau estrien était déjà sur la voie d'une régionalisation des services et des ressources

Ce ne sont pas les exemples qui manquent au sein du réseau estrien en termes de projets de régionalisation des services et des ressources.

PROJETS RÉALISÉS OU EN COURS

Le regroupement des activités de la paie, de la rémunération et des avantages sociaux (assurances collectives, congés parentaux et régimes de retraite) en un seul service nommé PRASE (réalisé)	La mise en place d'une direction générale commune pour le CSSS du Haut-Saint-François et le CSSS des Sources (réalisé)
Le regroupement des services de buanderie des établissements de la région (réalisé)	L'intention d'intégration du CSSS du Val-Saint-François et du Centre de réadaptation en dépendance de l'Estrie (CRDE) par le CSSS-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke (IUGS) (en cours)
Le déploiement transrégional du projet Optilab, visant l'optimisation de l'offre de biologie médicale entre la région de l'Estrie et certains établissements de la Montérégie (en cours)	L'intention de fusion du CSSS de Memphrémagog et du CSSS de la MRC-de-Coaticook (en cours)
La régionalisation des ressources informationnelles et des technologies de l'ensemble des établissements du réseau estrien vers une seule organisation (en cours)	Le projet de partenariat entre le Centre de réadaptation Estrie (CRE) et le Centre de réadaptation en déficience intellectuelle et en troubles envahissants du développement (CRDITED) de l'Estrie (en cours)

COMMISSION PARLEMENTAIRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke propose un consensus régional : un Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux

Le 30 octobre dernier, le Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CHUS) et le CSSS-IUGS, appuyés par les établissements de l'Estrie, présentaient un mémoire sur le projet de loi n° 10 à la Commission parlementaire de la santé et des services sociaux. M. Jacques Fortier, président du conseil d'administration (C. A.) du CHUS et Mme Diane Gingras, présidente du C. A. du CSSS-IUGS ont

présenté le mémoire. Ils étaient accompagnés du Dr Serge Lepage, président du Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens du CHUS, de Dr Stéphane Tremblay, directeur général du CHUS et de M. Carol Fillion, directeur général du CSSS-IUGS.

« Pour répondre aux enjeux du réseau de santé québécois, nous recommandons la création d'une catégorie distincte de CISSS qui sera reconnue comme **centre intégré universitaire de santé et services sociaux**, les CIUSSS, afin que la population puisse bénéficier pleinement des retombées reliées aux dimensions universitaires de la mission de ces établissements, de la prévention à la quatrième ligne, autant en santé qu'en services sociaux. Seul un regroupement d'établissements incluant un CHU désigné en vertu de l'article 88 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux peut obtenir ce statut », a affirmé Jacques Fortier, président du C. A. du CHUS.

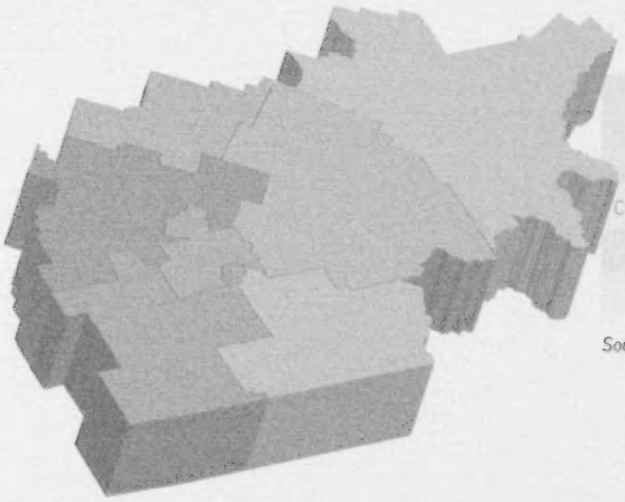
DES APPUIS RÉGIONAUX POUR LA PROPOSITION DU CHUS

L'Université de Sherbrooke fait partie des organisations qui ont affirmé leur soutien au dépôt du mémoire proposant la création de CIUSSS, de même que le CSSS La Pommeraie, de la région de la Montérégie.

M. Fortier a recommandé également pour l'Estrie :

- la reconnaissance d'un CIUSSS qui comprendra l'ensemble des établissements de la région, soit un centre hospitalier universitaire, un institut universitaire de gériatrie, un centre affilié universitaire et un centre de réadaptation affilié. Le CIUSSS de l'Estrie serait bonifié par sa désignation comme institut universitaire de première ligne;
- l'élargissement de sa base populationnelle à 500 000 personnes par l'ajout du CSSS La Pommeraie et du CSSS de la Haute-Yamaska;
- et la garantie du territoire suprarégional, donc des ententes de corridors de services déjà conclues pour le Réseau universitaire intégré de services (RUIS) clinique de l'Université de Sherbrooke, incluant une partie de la Montérégie et du Centre-du-Québec.

En résumé...



	ORGANISATION ACTUELLE	ORGANISATION FUTURE
AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX	1	0
ÉTABLISSEMENTS	12	1 CIUSSS
CONSEILS D'ADMINISTRATION	13	1
POINTS DE SERVICES	74	74
ÉQUIPES DE DIRECTION	13	1

Source : Présentation du projet de loi n° 10 par le ministre Barrette, le 25 septembre 2014.

DATES ET ÉCHÉANCES IMPORTANTES

TRANSFORMATION DE L'ORGANISATION DU RÉSEAU ESTRIEN

25 septembre 2014 | Dépôt à l'Assemblée nationale du projet de loi n° 10 modifiant l'organisation et la gouvernance du réseau de la santé et des services sociaux notamment par l'abolition des agences régionales.

14 octobre 2014 | Visite du Dr Barrette à l'Agence, dans le cadre d'une séance de travail privée avec les directeurs généraux et les directrices générales des établissements.

20 octobre 2014 | Ouverture de la Commission de la santé et des services sociaux dans le cadre de l'étude du projet de loi n° 10, pour entendre les représentations de 71 organismes à travers le Québec.

30 octobre 2014 | Présentation à la Commission d'un mémoire par le CHUS et e CSSS-IUGS, soutenus par les établissements du réseau estrien, ainsi que par l'Université de Sherbrooke et le CSSS La Pommeraie.

10 novembre 2014 | Date limite pour le personnel des agences à travers le Québec afin de manifester son intérêt à cheminer vers des opportunités de carrière au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

13 novembre 2014 | Fin prévue de la Commission et début de l'étude du projet de loi n° 10, article par article par l'Assemblée nationale, et ce, pendant les semaines suivantes.

Début décembre 2014 | Moment envisagé pour l'adoption du projet de loi n° 10, amendé selon les recommandations retenues dans le cadre de la Commission et de l'étude article par article.

Janvier 2015 | Date estimée pour la nomination des présidents-directeurs généraux et présidentes-directrices générales (PDG) des CISSS par le ministre.

Hiver 2015 | Nomination des personnes qui siègeront aux conseils d'administration des nouveaux CISSS de l'ensemble du Québec et qui entreront en fonction le 1er avril 2015.

1er avril 2015 | Date envisagée pour le début de mise en œuvre du projet de loi n° 10 à travers le Québec.

Automne 2015 | Finalisation de la mise en place du nouveau plan d'organisation des CISSS.

CLIN d'œil QUALITÉ

QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

En Estrie, la qualité passe par l'expérience-patient

Dans le contexte de transformation du réseau à venir, il est important de garder en tête l'objectif premier de l'ensemble des établissements sur le territoire : centrer l'approche sur le patient et les usagers et toujours voir à améliorer leur expérience en termes de qualité des soins et des services offerts. Les exemples concrets ne manquent pas afin d'illustrer ces attentions du quotidien portées par le personnel des établissements du réseau estrien.

UNE TROUSSE DE FIN DE VIE POUR HUMANISER L'EXPÉRIENCE-PATIENT JUSQU'AUX DERNIERS MOMENTS

L'Association québécoise d'établissements de santé et de services sociaux (AQESSS) a souligné les outils de soins de fin de vie développés par le CSSS-IUGS dans le cadre de son *Opération Bons Coups*, catégorie « performance et qualité » :

- Affiche pour signifier les soins fin de vie à la chambre de la personne;
- Carte de sympathies;
- Chariot pour permettre aux familles de séjourner avec leur proche durant la fin de vie : fauteuil, chaises, lampe, radio, table d'appoint, etc.;
- Ensemble à café offert par la Fondation Vitae du CSSS-IUGS;
- Formation sur les soins de fin de vie offerte au personnel des unités de soins;
- Guide d'accompagnement pour les proches;
- Guide *Les soins de confort en fin de vie dans la maladie d'Alzheimer et les autres maladies dégénératives du cerveau : un guide pour les proches;*
- Procédure sur la méthode de soins et un pense-bête à l'intention du personnel infirmier;
- Questionnaire de satisfaction des soins reçus.

À ce jour, un sondage révèle que 89,75 % des familles sont satisfaites des soins offerts au CSSS-IUGS. Déjà, les outils développés ont suscité l'intérêt de plusieurs établissements d'hébergement de partout au Québec.

L'idée de la trousse de fin de vie a aussi été reprise par le CHUS. Porté par le comité des usagers, en collaboration avec plusieurs professionnels et professionnelles du CHUS, le projet de la trousse de fin de vie contient divers outils pour le personnel et pour les familles, notamment : une affiche à apposer sur la porte indiquant que le patient est en fin de vie, un lecteur CD contenant de la musique classique, une lampe onyx pour une ambiance calme et sereine, une carte de sympathies, un dépliant pour les proches, des aide-mémoires sur les soins en fin de vie et sur les comportements à adopter avec les familles.

Chaque année, quelque 1000 personnes décèdent au CHUS. Environ 80 % des décès surviennent dans les unités de soins aigus, dont l'environnement est peu adapté à un contexte de fin de vie. C'est pourtant dans ces derniers moments que les patients, les patientes et leurs proches ont le plus besoin d'une approche attentive. La trousse de fin de vie, décidément un projet d'amélioration continue gagnant!

LA CRÉATION DES OUTILS D'ACCOMPAGNEMENT EN FIN DE VIE A ÉTÉ POSSIBLE GRÂCE À UN COMITÉ FORMÉ DE **JEAN-CLAUDE DEMERS**, INTERVENANT EN SOINS SPIRITUELS, **YVON ROUSSEAU**, REPRÉSENTANT DU COMITÉ DES USAGERS, **CATHERINE VANASSE**, MÉDECIN, **SUZANNE QUENEC'HU**, CHEF DE SERVICE EN RÉADAPTATION, **CAROLE BROUSSEAU**, CHEF D'UNITÉ DE SOINS, **DANIKA MANSEAU**, COORDONNATRICE DU SECTEUR HÉBERGEMENT, **MICHÈLE MARCOUX**, ASSISTANTE À LA COORDINATION PROFESSIONNELLE AU SERVICE D'ANIMATION-LOISIRS ET BÉNÉVOLAT ET **JOHANNE COUTURE**, INFIRMIÈRE-CHEF EN MORTAISE, **MARCEL ARCAND**, MÉDECIN, **DAVID ROUSSEL**, CHEF D'UNITÉ DE SOINS ET **DOMINIQUE PROULX**, CONSEILLÈRE CLINICIENNE EN SOINS INFIRMIERS

UNE ACTIVITÉ « COUP DE POING » QUI TAPE DANS LE MILLE

Au printemps dernier, des cours d'initiation et d'entraînement à la boxe ont été offerts à seize jeunes du Centre jeunesse de l'Estrie. L'objectif était de leur offrir une activité attrayante et alternative à la consommation de substances psychoactives pour favoriser la libération du stress, l'augmentation de l'estime personnelle et l'apprentissage de la discipline. Cela a eu pour effet positif de leur transmettre un sentiment de fierté, de dépassement et de bien-être. Il n'y a eu aucun abandon volontaire et la moitié des personnes participantes désiraient poursuivre les cours de façon individuelle et autonome. Aussi, un des participants a même intégré un centre de thérapie interne en dépendance. Il est à noter également qu'aucune utilisation inadéquate des techniques apprises n'a été observée.

L'activité « Initiation aux techniques de boxe » a été initiée par le CRDE et surtout bien orchestrée par une employée, madame Marie-Julie Riopel.

Le projet a été réalisé grâce à la collaboration des partenaires suivants : le CRDE, la Fondation du Centre jeunesse de l'Estrie, le Centre de réadaptation Val-du-Lac et le Club de boxe Performance Xtrême.

Un autre bel exemple de partenariat qui, victime de son succès, sera reconduit avec la participation active de tous les partenaires.

UNE INTÉGRATION SCOLAIRE HARMONIEUSE DES ENFANTS AYANT UN TROUBLE DU SPECTRE DE L'AUTISME

En révisant ses services aux jeunes enfants qui ont un trouble du spectre de l'autisme, le CRDITED de l'Estrie a créé un groupe d'intégration scolaire. Au cours de l'été précédant leur entrée à la maternelle, ces enfants peuvent fréquenter le groupe, qui les prépare spécifiquement à leur intégration dans l'univers scolaire, afin que ce passage soit le plus harmonieux possible et comparable à ce que vivent les enfants du même âge.

Le groupe d'intégration scolaire permet de :

- familiariser les enfants avec une journée scolaire type (horaire, routine, comportement au sein d'un groupe, utilisation du matériel...);
- travailler avec les enfants diverses habilités sociales (coopération, partage, acceptation de la promiscuité, l'autonomie, le respect des consignes de groupe, etc.)

Deux premiers groupes ont vécu l'expérience à l'été 2014 dans les locaux de l'école Le Touret. Les commentaires reçus et les observations révèlent des impacts très positifs pour les enfants concernés, qui ont ensuite intégré le réseau scolaire en septembre.

L'USAGER AUX COMMANDES DE SON PARCOURS DE RÉADAPTATION

La traditionnelle Semaine des usagers du CRE se tenait cette année du 27 au 31 octobre sous la thématique « Super usager aux commandes de son parcours de réadaptation ». Pour l'occasion, les intervenantes et les intervenants du CRE étaient invités à saisir l'occasion pour explorer la question et les usagers, eux, étaient invités à s'investir dans cette étape de leur vie. Des autocollants Super Usager ainsi que des ballons (pour les enfants) étaient disponibles dans les programmes. Les intervenantes et les intervenants sont encouragés à les utiliser pour amorcer la discussion ou simplement pour signifier à leurs usagers combien leur implication fait la différence.

UNE CHAMBRE PÉDIATRIQUE GRÂCE À UN DON SPÉCIAL D'UN COUPLE DE LAC-MÉGANTIC

En septembre dernier, Monique Cliche et Claude Charron, un couple de nouveaux mariés de Lac-Mégantic, on fait un don vraiment spécial. Le jour de leur noce, ils ont demandé des cadeaux en argent à leurs invités, spécifiant qu'ils désiraient remettre ce montant à la pédiatrie du CSSS du Granit.

Ce geste a été motivé par Mme Cliche, qui a jadis eu à veiller sur un jeune enfant hospitalisé durant une longue période dans un grand centre. Celui-ci présentait des conditions qui laissaient à désirer : un mobilier désuet, des équipements spécialisés inadéquats, etc. Elle s'était promise de venir en aide à son hôpital local afin d'augmenter la qualité des conditions d'hospitalisation des enfants, si un jour elle avait les moyens d'effectuer un don.

Très bien équipée depuis, la chambre pédiatrique peut choyer les petits qui y séjournent, avec sa connexion Internet sans fil, son ordinateur avec caméra intégrée pour rester en lien avec la famille, ses jeux vidéo, son téléviseur à écran plat relié à la câblodistribution, son lit d'enfant très spécialisé (à multifonctions), son fauteuil roulant pédiatrique, son lit escamotable pour accommoder les parents, etc.

La direction de l'établissement a remercié chaleureusement ce couple impliqué dans sa communauté.

PHOTO PRISE LORS DE L'INAUGURATION DE LA CHAMBRE PÉDIATRIQUE **(DE GAUCHE À DROITE SUR LA PHOTO) : RÉMY LALANCETTE**, CHEF DU SERVICE DE PÉDIATRIE, **PIERRE LATULIPPE**, DIRECTEUR GÉNÉRAL DU CSSS DU GRANIT, **MADAME MONIQUE CLICHE** ET **MONSIEUR CLAUDE CHARRON**, LE COUPLE DONATEUR ET **SYLVIE LIRETTE**, DIRECTRICE DU PROGRAMME SANTÉ PHYSIQUE ET DES SERVICES AMBULATOIRES

LA CHAMBRE DES ERREURS DU CSSS DES SOURCES, UNE EXPÉRIENCE À RÉPÉTER

L'an dernier, dans le cadre de la Semaine nationale de la sécurité des patients, le CSSS des Sources a organisé une activité de sensibilisation sur la sécurité des patients et des patientes : la chambre des erreurs. L'activité consistait à recréer la chambre d'un résident d'hébergement en y ajoutant plusieurs situations à risques que les employés et les employées devaient déceler lors de leur visite d'une durée de 15 minutes. Cette expérience très enrichissante a attiré 130 employés et employées de notre établissement, qui ont, de façon générale, indiqué qu'il s'agissait d'une manière intéressante et efficace d'informer et de former les gens en matière de sécurité.

Cette année, l'expérience se répète, mais avec comme nouveauté, un mannequin vivant. L'objectif étant d'être le plus près de la réalité pour que les employées et les employés se retrouvent comme en situation de travail.

UN DÎNER DE CONTENTION POUR SENSIBILISER

Dans le but de sensibiliser son personnel à l'impact de la contention sur la personne, le CSSS du Val-Saint-François a récemment mis sur pied le comité La contention : utilisation exceptionnelle et sécuritaire. L'une des premières actions du comité aura été de faire vivre cette mesure à des employés et à des employées. Assis dans un fauteuil gériatrique ou une chaise roulante, avec certaines contraintes physiques comme par exemple : avoir la main dominante attachée ou avoir la vue obstruée. Plus de 20 employés et employées ont pris part à ce dîner organisé par le comité.

Les commentaires recueillis en fin d'exercice ont permis de constater que le confort des chaises laisserait à désirer sur une période prolongée, que les déplacements se font souvent trop rapidement pour les personnes occupantes, en plus de créer des courants d'air inconfortables, et que les changements de position, même s'ils sont annoncés, se font souvent trop brusquement.

Une initiative qui a permis de conscientiser plusieurs employés et employées!

LE DÎNER DE CONTENTION A PERMIS AU COMITÉ CONTENTION DE SENSIBILISER LE PERSONNEL À L'EXPÉRIENCE-PATIENT.

DOSSIER SPÉCIAL

COMITÉ RÉGIONAL POUR LE PROGRAMME D'ACCÈS EN LANGUE ANGLAISE

Depuis plus de 15 ans, le Comité régional pour le programme d'accès en langue anglaise est en place afin d'améliorer l'accès aux services en langue anglaise pour la population anglophone de l'Estrie. À raison de deux fois par année, une série d'articles visant à faire connaître les travaux du Comité ainsi que les bons coups vécus en région sera publiée dans le bulletin Santé Estrie.

TOUR D'HORIZON DU COMITÉ

Une équipe à l'affût des besoins de la population anglophone

De façon générale, le Comité doit évaluer les services devant être disponibles en langue anglaise dans les établissements du réseau à tous les trois ans et faire des recommandations s'y rattachant à la PDG de l'Agence. Aussi, le Comité conseille la PDG dans tout autre projet nécessitant une prise de position éclairée sur des mesures visant le développement de l'accessibilité aux services en langue anglaise ou une mise en place d'ententes et de protocoles de services suprarégionaux offerts en anglais (ex : projet McGill).

Plus spécifiquement, le Comité a pour mandat de :

- Sensibiliser des établissements et des organismes communautaires concernés à la réalité de la population d'expression anglaise;
- Élaborer et suivre un plan d'action régional en matière d'accès aux services en langue anglaise;
- Rendre accessible et gérer un fonds dédié à la traduction de documents à l'attention de la population d'expression anglaise;
- Élaborer un cadre de référence pour l'analyse et l'acceptation des projets de traduction soumis par les établissements et les organismes communautaires en santé et en services sociaux;
- Mettre en place un babillard régional comprenant une banque de documents traduits en anglais disponibles pour l'ensemble des établissements;
- Analyser, approuver et suivre des projets soutenus financièrement par le palier fédéral;
- Soutenir de nombreux projets : adaptation des services du réseau communautaire en santé et services sociaux, programme de formation langue anglaise (McGill), recrutement de stagiaires anglophones (Un pont vers l'embauche).

Deux sièges vacants à combler

Actuellement, deux sièges réservés à l'attention des organismes communautaires de la santé et des services sociaux sont vacants. Les gens intéressés à déposer leur candidature ou souhaitant davantage d'information quant au mandat, sont invités à joindre M. Charles Lamontagne, représentant de l'Agence au Comité, par téléphone au 819 829-3400, poste 42838 ou par courriel à l'adresse clamontagne.agence05@ssss.gouv.qc.ca.

Les membres du Comité sont nommés par la PDG de l'Agence après consultation auprès des établissements et de la population par une demande publique de mise en candidature pour les personnes usagères souhaitant s'impliquer au sein du comité.

LE COMITÉ EST ACTUELLEMENT COMPOSÉ DES MEMBRES SUIVANTS:

Brendalee Piironen
Wales Home/Foyer Wales

Caroline van Rossum
CSSS-IUGS

Carolyn Leonard
CRDITED de l'Estrie

Charles Lamontagne
Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie

George Zevgolis
Usager des services de santé et de services sociaux d'expression anglaise

Jean-Guillaume Marquis
CHUS

Monique Giroux
CSSS de Memphrémagog

Shannon Keenan
Association des Townshippers

Sylvie Gilbert-Fowlis
Aide communautaire de Lennoxville et des environs

TRAVAUX ET BONS COUPS

Une centaine de traductions autorisées dans la dernière année

Le Comité régional a autorisé dans la dernière année quelque 95 documents (formulaires, information sur les soins, préparation à une intervention, retour à la maison, etc.), provenant tant des établissements du réseau estrien que des organismes communautaires du Programme de soutien des organismes communautaires de la région. C'est près de 25 000 $ qui a été consacré cette année à cette mesure!

COMITÉ RÉGIONAL ACCÈS LANGUE ANGLAISE
SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX ESTRIE

CRITÈRES À RESPECTER POUR TRADUIRE UN DOCUMENT

Le document est :

- destiné à la clientèle et à ses proches ou à la population en général;
- en lien avec des services et des activités accessibles pour la communauté d'expression anglaise;
- est un outil promotionnel des services de l'établissement;
- est l'un des outils cliniques suivants : outil clinique en prévention/promotion, outil clinique permettant l'enseignement, procédure de préparation ou de consentement en vue d'un traitement, d'une chirurgie ou d'une intervention.

QUOI DE NEUF

VACCINATION DU PERSONNEL CONTRE LA GRIPPE

Une mesure de protection à ne pas négliger

La grippe cogne encore à notre porte cette année. Les procédures de prévention contre un tel virus sont extrêmement importantes afin de minimiser les effets indésirables qui ont trop souvent pour conséquence d'engorger nos établissements. La grippe peut entraîner de graves répercussions sur la santé, voire causer la mort de personnes plus vulnérables.

Que pouvez-vous faire pour inciter les patients et les patientes à prendre part au mouvement de vaccination annuel? Prêcher par l'exemple en vous faisant vacciner! L'objectif est d'obtenir un taux de vaccination de 90 % du personnel du RSSS. Un geste aussi simple peut réduire les effets négatifs de cette infection et, par le fait même, protéger vos proches.

Ne vous laissez pas surprendre par la grippe!

WWW.SANTEESTRIE.QC.CA/GRIPPE

RECRUTEMENT DANS LE RÉSEAU

Les efforts se poursuivent au Salon des employeurs en santé et services sociaux de l'Estrie

Le 21 octobre dernier avait lieu le Salon des employeurs en santé et services sociaux de l'Estrie au Grand Hôtel Times, à Sherbrooke. Cette activité de recrutement régional, ayant accueilli près de 190 personnes, se veut une excellente occasion pour les finissantes et les finissants de se présenter aux employeurs du réseau et de discuter des différentes offres d'emploi disponibles. Cette année, une nouveauté s'ajoutait au programme : les finissantes et les finissants en Technique de bureautique étaient aussi invités à l'événement.

« Il est très intéressant, pour nous, de rencontrer les jeunes et de leur rappeler qu'il y a toujours un besoin malgré les compressions budgétaires du réseau [...] », précisait Jacques Poulin, agent de la gestion du personnel au CHUS, lors du Salon.

« IL EST TRÈS INTÉRESSANT, POUR NOUS, DE RENCONTRER LES JEUNES ET DE LEUR RAPPELER QU'IL Y A TOUJOURS UN BESOIN MALGRÉ LES COMPRESSIONS BUDGÉTAIRES DU RÉSEAU [...] »

En effet, le besoin est toujours là, alors que près de 100 postes d'externes en soins infirmiers pour des emplois d'été, ainsi quelque 200 postes d'infirmières et d'infirmiers auxiliaires et de préposées et préposés aux bénéficiaires à temps plein sont à combler à travers le réseau.

« Chaque établissement se démarque en offrant un univers de travail différent des autres. C'est une excellente initiative que de laisser l'étudiant faire les premiers pas vers l'environnement qui se rapproche davantage de sa personnalité. », ajoutait le professionnel en ressources humaines.

Les étudiantes et étudiants présents au Salon ont aussi pu profiter des judicieux conseils de professionnels en ressources humaines sur place, afin de peaufiner la rédaction et la présentation de leur curriculum vitae.

Une belle valeur ajoutée à l'événement!

PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES

Le bilan 2013-2014 est disponible

En conformité avec l'article 61.1 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale, l'Agence a mis en place des mesures facilitant l'accessibilité aux personnes handicapées. Inscrites dans le Plan d'action à l'égard des personnes handicapées 2012-2015, ces mesures ont pour but de réduire les obstacles à l'intégration des personnes handicapées. Le bilan 2013-2014 met en évidence plusieurs actions réalisées, tant à l'interne qu'à l'externe, pour actualiser ce plan.

Dans la dernière année au sein du réseau, ce sont plusieurs actions qui ont été réalisées et entamées en lien avec les objectifs suivants : consolider la fonction de l'intervenant pivot, réviser la trajectoire de services pour les enfants de moins de 5 ans présentant un trouble du langage en Estrie, identifier les besoins pour une offre de service destinée à une clientèle complexe, en soutien à domicile – hébergement, évaluer la clientèle en déficience physique ainsi qu'en déficience intellectuelle et troubles envahissants du développement, développer une trajectoire d'entrée allégée pour les troubles du spectre de l'autisme au sein des CSSS de la région et, finalement, corriger la trajectoire de services pour l'identification d'une diagnostic en déficience intellectuelle.

Le bilan fait aussi état des nombreuses autres actions en continu, au sein de l'Agence et du réseau, comme la promotion du Plan d'action, la sensibilisation des acteurs concernés quant à la réalité des personnes handicapées, les démarches de respect des standards d'accessibilité web, les rappels de l'importance du programme d'accès à l'égalité dans le recrutement, etc.

LE BILAN 2013-2014 DU PLAN D'ACTION À L'ÉGARD DES PERSONNES HANDICAPÉES DE L'AGENCE EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB DE L'AGENCE.

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 DE L'AGENCE

Une année marquée par l'optimisation et une forte collaboration à travers le réseau

Nombreux sont les réalisations et travaux évoqués dans le Rapport annuel de gestion 2013-2014 de l'Agence qui ajoutent à la fierté du réseau : investissements significatifs, développement des services, maintien de l'équilibre budgétaire, etc.

Encore une fois dans la dernière année, l'Agence a continué de déployer efforts et énergies, en concertation avec les établissements, afin de poursuivre l'amélioration des services à la population de l'Estrie, et ce, en respect des orientations ministérielles. Voici quelques faits saillants issus du Rapport :

ACCÈS AUX SERVICES

- Augmentation de 16 000 Estriennes et Estriens inscrits à un médecin de famille
- Amélioration de la réponse téléphonique à Info-Santé
- Augmentation du nombre d'infirmières praticiennes spécialisées
- Investissement de 650 000 $ récurrents en services généraux dans les CSSS

MAINTIEN À DOMICILE DES PERSONNES ÂGÉES

- 3,3 millions de dollars alloués aux CSSS et aux organismes communautaires
- Ouverture d'une maison de soins palliatifs pour les MRC du Granit et du Haut-Saint-François

SYSTÈME D'INFORMATION

- Poursuite du déploiement du Dossier de santé du Québec et des composantes du dossier clinique informatisé
- Poursuite des chantiers d'optimisation des ressources informationnelles et des technologies

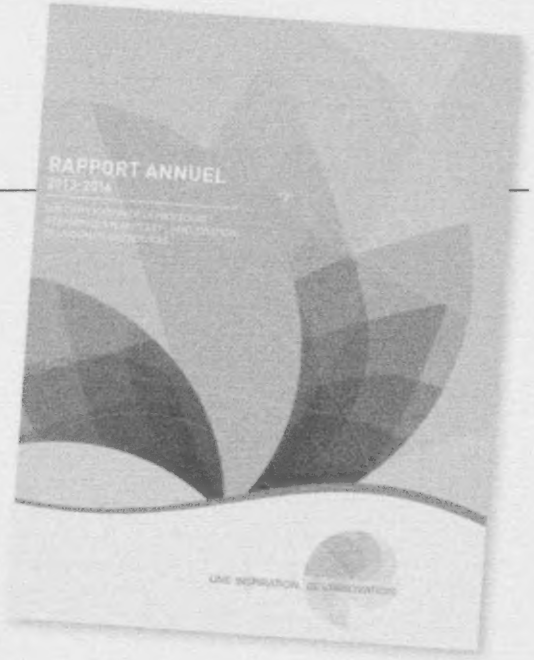
COLLABORATION ET MOBILISATION DU RÉSEAU

- Poursuite des démarches d'analyse de regroupement des sept établissements de la région
- Mobilisation sans précédent du réseau pour la réponse aux besoins liés à la tragédie de Lac-Mégantic

LE RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2013-2014 DE L'AGENCE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE L'ESTRIE EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB DE L'AGENCE.

RAPPORT ANNUEL 2013-2014 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES

L'utilisation du régime d'examen des plaintes : toujours en hausse



Voici quelques faits saillants des résultats atteints par les acteurs du régime, soit le commissaire régional, les commissaires locaux et les médecins examinateurs.

En ce qui concerne l'utilisation du régime d'examen des plaintes, la tendance se maintient depuis les dernières années en Estrie, avec une utilisation croissante de celui-ci. En effet, depuis 2011, le régime est davantage utilisé pour traiter les insatisfactions liées au fonctionnement des services de santé et des services sociaux dans le réseau. Cette tendance se manifeste par les résultats suivants :

- Augmentation de 21 % des dossiers ouverts;
- Augmentation de 35 % des motifs d'insatisfaction;
- Augmentation de 26 % des mesures correctives recommandées.

Pour ce qui est des motifs d'insatisfaction les plus souvent formulés dans la dernière année en région, ceux-ci portent sur les soins et les services dispensés (31 %) et plus particulièrement sur les traitements, les interventions ou les services offerts. Ces insatisfactions émises par la population ont déjà permis d'appliquer diverses mesures d'amélioration dans différents secteurs d'activités. Les mesures appliquées le plus souvent visent à adapter les soins et les services (45 %) par un meilleur encadrement des intervenants et des intervenantes.

Les commissaires de la région ainsi que les médecins examinateurs sont confiants que l'application de ces mesures permettra une fois de plus cette année de répondre à l'objectif principal visé par le régime, soit l'amélioration continue de la qualité des services à la population.

LE RAPPORT ANNUEL 2013-2014 SUR L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES ET L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES EST DISPONIBLE SUR LE SITE WEB DE L'AGENCE.

COLLOQUE SUR LES DROITS DES USAGERS ET LA QUALITÉ DES SOINS ET DES SERVICES

Une première édition conjointe

Le 31 octobre dernier s'est tenu le Colloque sur les droits des usagers et la qualité des soins et des services. L'événement constituait la première édition conjointe du colloque sur les droits des usagers et du colloque sur la qualité des soins et des services. C'est dans une ambiance chaleureuse que le comité organisateur a réuni une centaine de personnes invitées, soit des usagers, des usagères, des membres du réseau ainsi que divers membres de comités régionaux, durant toute une journée de conférences et d'activités à la Toque rouge de Sherbrooke.

« Une journée qui rallie les droits des usagers et la qualité des soins et des services, voilà une idée qui allait de soi, car lorsque l'on y pense, les deux sont indissociables », ajoutait Nathalie Léonard, directrice de la performance, de la qualité, des communications et des ressources humaines de l'Agence.

Le thème de la journée? La responsabilité partagée! Plusieurs activités et interventions théâtrales ont permis de faire découvrir la thématique aux personnes participantes. En effet, différentes mises en scène ont permis d'illustrer des maladresses auxquelles les usagers, les usagères ainsi que le personnel soignant peuvent faire face au quotidien au sein des établissements.

« L'usager au cœur
de ses droits, l'usager au cœur
de la qualité des services :
une responsabilité partagée »

« Ces scénettes humoristiques et quelque peu caricaturées reflètent bien, malgré tout, la réalité que l'on vit au quotidien en tant qu'usager. Il s'avère souvent difficile d'exprimer en quoi nos droits sont brimés. Maintenant qu'on peut le démontrer, il faut avancer! », lance René Morin, membre du comité de résidents de l'Hôpital et du CHSLD d'Youville.

Ladite « pièce de théâtre », sous la direction artistique d'Angèle Séguin du Théâtre de la Petite Lanterne, a été filmée et servira désormais d'exemple lors de présentations en lien avec les droits des usagers et la qualité des soins et des services. En plus de ces capsules vidéos, tout le matériel recueilli durant les activités du Colloque sera repris et partager au sein du réseau.

AUTRES NOUVELLES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

FORUM DE LA POPULATION

Un nouveau membre est nommé

En juin dernier, un comité ad hoc avait été nommé par le C. A. de l'Agence afin de procéder à l'analyse des candidatures reçues pour le Forum de la population. La nomination des membres avait alors été recommandée au C. A. par le comité, et approuvée par la suite.

Depuis, lors de sa rencontre du 29 septembre dernier, le Forum acceptait la démission de madame Suzanne Bernard. L'exécutif du Forum a alors revu les candidatures reçues en juin afin de sélectionner parmi les membres substituts pour combler le siège vacant. Le C. A. de l'Agence a ainsi entériné le 27 octobre 2014 la nomination de monsieur André Couture, à titre de membre du Forum de la population pour la durée non écoulée du mandat.

Bienvenue à monsieur Couture!

NOMINATION AU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ÉTABLISSEMENT

Un nouveau membre pour le CRDITED de l'Estrie

Lors du C. A. de l'Agence du 27 octobre dernier, M. Roch Rousseau a été nommé à titre de membre du C. A. du CRDITED de l'Estrie.

Félicitations à celui-ci!

CALENDRIER DES ASSEMBLÉES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les dates à écrire à l'agenda

Les prochaines assemblées du C. A. de l'Agence auront lieu aux dates suivantes :

- Lundi 8 décembre 2014, 19 h
- Lundi 9 février 2015, 19 h
- Lundi 13 avril 2015, 19 h
- Lundi 8 juin 2015, 19 h